

AVVISO COMUNE A SOSTEGNO E PER LA DIFFUSIONE DELLA EFFETTIVA ED OMOGENEA APPLICAZIONE IN TUTTI I SETTORI DELLA CLAUSOLA SOCIALE NEI CASI DI CAMBIO APPALTO DI ATTIVITÀ DI CUSTOMER CARE

Addì 3 dicembre 2020, in Roma presso la Sede di Assotelecomunicazioni - Asstel

tra

Assotelecomunicazioni - Asstel

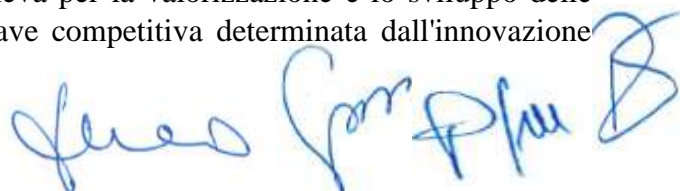
e

la SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL,

di seguito collettivamente “le Parti”

Premesso che

1. Asstel è l'Associazione di rappresentanza di Confindustria di tutta la filiera delle telecomunicazioni – imprese di telefonia fissa e mobile, attive nell'assistenza e gestione della clientela, nella fornitura e nella manutenzione di apparati e servizi di gestione di impianti e reti di telecomunicazione, nonché nello sviluppo di soluzioni tecnologiche applicate per le TLC.
2. Asstel unitamente a SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL stipula il Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti esercenti servizi di telecomunicazione (di seguito: CCNL TLC), individuato quale contratto nazionale di riferimento dell'intera Filiera delle TLC nonché applicato alla maggior parte dei dipendenti delle Aziende (così detti Call Center) che svolgono in appalto Attività di Servizi di Customer Care (nel prosieguo anche indicate come “attività di call center” o “CRM/BPO” – Customer Relationship Management/Business Process Outsourcing).
3. Il 12 novembre 2020, Asstel, SLC Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil hanno sottoscritto l'Ipotesi di Accordo per il rinnovo del CCNL TLC.
4. Tra i punti qualificanti l'Intesa raggiunta, si prevede il recepimento dell'Accordo Quadro su Principi e Regole per il funzionamento delle Attività del Settore dei Servizi di Customer Care (CRM/BPO) sottoscritto dalle medesime parti il 21 febbraio 2019 e il contestuale avvio di un percorso utile per affrontare in maniera sistemica i temi strutturali del settore CRM/BPO, attraverso soluzioni che ne favoriscano le condizioni di sostenibilità complessiva, con particolare attenzione all'innovazione di servizio, la produttività del lavoro e lo sviluppo del capitale umano.
5. Tutti i segmenti della Filiera sono impegnati a rivedere le proprie strategie per accompagnare la necessaria trasformazione dettata dal quadro in cui operano, nell'ottica di sviluppare una competizione sempre più basata sulla qualità del servizio reso, sulla capacità di innovazione di processo e di prodotto, sullo sviluppo e aggiornamento delle professionalità, tutti elementi che presuppongono anche la valorizzazione del fattore lavoro.
6. In tale ambito, per il segmento dei servizi di assistenza alla clientela la transizione al digitale rappresenta un'opportunità di crescita e una leva per la valorizzazione e lo sviluppo delle attività del settore in cui l'evoluzione in chiave competitiva determinata dall'innovazione



tecnologica, ha un deciso impatto sulle modalità di comunicazione e sui canali di contatto tra cliente e operatore, determinando la necessità di una riorganizzazione del servizio e delle competenze richieste per svolgerlo.

7. In ragione di quanto sopra, le Parti riconoscono che la trasformazione delle attività di Customer Care (CRM/BPO) passa da un'iniziativa concertata di tutti gli stakeholders e convengono sulla necessità di sostenere il processo evolutivo di tali attività attraverso l'individuazione di norme e soluzioni che, nell'ottica di un continuo miglioramento della qualità del servizio, favoriscano le condizioni di sostenibilità complessiva.
8. Tra le condizioni di sostenibilità complessiva rientra anche l'applicazione omogenea della disciplina per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di Call Center.
9. In ragione di quanto precede, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dalla Legge 11 del 2016, il 30 maggio 2016 Asstel e le Organizzazioni Sindacali hanno raggiunto una specifica intesa con la quale è stata definita la disciplina *per la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, nell'ambito del CCNL TLC.*

Tutto ciò premesso, le Parti

Ritengono necessario che il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali adotti un proprio provvedimento, nello spirito della Legge 11 del 2016 coerente con quanto definito dal CCNL TLC, per gli ambiti diversi dal Settore delle TLC, che disciplini anche per tali Settori le modalità con le quali assicurare la prosecuzione dei rapporti di lavoro subordinato in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center .

Le Parti ritengono che tale provvedimento dovrà assicurare le necessarie tutele ai lavoratori, oggetto di cambio appalto, nel rispetto della libertà di impresa, garantendo altresì una disciplina omogenea anche per gli ambiti diversi dal Settore TLC.

Letto, confermato e sottoscritto

p. Assotelecomunicazioni –Asstel

p. la SLC CGIL


p. la FISTEL CISL


p. la UILCOM UIL
